

## Peningkatan Kapasitas Aparatur Kampung melalui Pendampingan Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Kampung Asei Kecil, Papua

**Dorthea Renyaan\*<sup>1</sup>, Andrias J. Wambrauw<sup>2</sup>, Sriyono<sup>3</sup>, Yesaya S.S. Wamaer<sup>4</sup>, Grace N. Maniagasi<sup>5</sup>, Andi Fajriani<sup>6</sup>, Fransiskus I. Ladja<sup>7</sup>**

<sup>1,2,3,6,7</sup> Program Studi Administrasi Negara, Universitas Cenderawasih, Indonesia

<sup>4</sup> Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Universitas Cenderawasih, Indonesia

<sup>5</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Cenderawasih, Indonesia

\*e-mail: [renyaandorthea14@gmail.com](mailto:renyaandorthea14@gmail.com)<sup>1</sup>

### **Abstrak**

*Aparat kampung Kampung Asei Kecil telah melakukan pelayanan administratif dengan sangat baik. Namun, belum ada standar yang digunakan sehingga pelayanan kadang menjadi lambat. Kondisi ini disebabkan kurangnya pemahaman atau kesadaran aparat kampung bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai standar. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran aparat kampung tentang pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta mendampingi aparat kampung dalam menerapkan SPM di Kampung Asei Kecil Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura. Metode yang digunakan meliputi ceramah, tanya jawab, diskusi, dan pendampingan kepada kepala kampung, aparat kampung, dan Badan Musyawarah Kampung (Bamuskam). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kepala kampung, aparat kampung, dan Bamuskam telah memiliki kesadaran dan kemampuan untuk menerapkan SPM. Alur pelayanan publik yang telah dibuat mencakup penerimaan permohonan, verifikasi dokumen, proses administrasi, otorisasi pimpinan, administrasi dokumen, dan distribusi hasil dokumen kepada pemohon.*

**Kata Kunci:** Kampung, Pelayanan Publik, Pemberdayaan Aparatur, Standar Pelayanan Minimal

### **Abstract**

*The village officials of Kampung Asei Kecil have provided excellent administrative services. However, there are no established standards, which sometimes result in slow service delivery. This situation contributes to a lack of understanding or awareness among village officials that services must meet standards. This community service activity aims to increase the understanding and awareness of village officials regarding public services in accordance with the Minimum Service Standards (SPM) and to assist them in implementing them in Asei Kecil Village, East Sentani District, Jayapura Regency. The methods used included lectures, Q&A sessions, discussions, and mentoring for the village head, village officials, and the Village Consultative Body (Bamuskam). The results of the activity indicate that the village head, village officials, and Bamuskam have demonstrated awareness and ability to implement the SPM. The established public service flow encompasses application acceptance, document verification, administrative processing, leadership authorization, document administration, and distribution of documents to applicants.*

**Keywords:** Apparatus Empowerment, Minimum Service Standards, Public Services, Village

## **1. PENDAHULUAN**

Aparat Kampung Asei Kecil belum memahami tata cara pelayanan sesuai SPM sehingga pelayanan surat menyurat masih lambat. Situasi ini paradoks dengan tujuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Desa yang didesain untuk mengoptimalkan empat aspek krusial yaitu aksesibilitas pelayanan, simplifikasi prosedur, transparansi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Syamsudin, 2021; Firhansyah et al., 2023). Peraturan tersebut dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempermudah pelayanan, meningkatkan keterbukaan pelayanan, dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Tujuan SPM Desa sebagaimana dijelaskan dalam regulasi mencakup tiga aspek fundamental yaitu mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya, dan sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa (Ombudsman RI, 2025).

Meskipun SPM Desa telah dikonstruksi sebagai instrumen pelayanan publik yang komprehensif, dalam implementasinya menurut Firhansyah et al. (2023) masih menghadapi

berbagai tantangan sistemik yang memerlukan intervensi melalui pendampingan dan pelatihan. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks (Nur et al., 2022).

Kampung Asei Kecil yang terletak di Kabupaten Jayapura memiliki aparat pemerintahan kampung yang dipimpin oleh Kepala Kampung. Aparat kampung telah memberikan pelayanan yang baik namun belum dituangkan secara terstruktur sesuai dengan standar dalam aturan yang berlaku. Pelayanan surat menyurat dan pelayanan di bidang ekonomi, pendidikan, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat telah dilaksanakan tetapi tidak ada standar yang digunakan sehingga pelayanan kadang menjadi lambat. Kondisi ini disebabkan kurangnya pemahaman atau kesadaran aparat kampung bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai standar, misalnya bentuk pelayanan dan batas waktu menyelesaikan pelayanan.

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada aparat Kampung Asei Kecil tentang Standar Pelayanan Minimal Kampung dan untuk mendampingi aparat kampung dalam menerapkan standar pelayanan minimal di Kampung Asei Kecil Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura. Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat Kampung Asei Kecil mengenai Standar Pelayanan Minimal Kampung dan menjadi acuan untuk pengabdian lanjutan terkait Standar Pelayanan Minimal Kampung. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparat kampung dalam menyusun serta menerapkan Standar Pelayanan Minimal Desa melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan

## **2. METODE**

### **2.1. Permasalahan**

Permasalahan utama dalam kegiatan pengabdian ini adalah kurangnya pengetahuan masyarakat Kampung Asei Kecil terkait Standar Pelayanan Minimal Kampung. Hasil diskusi dengan aparat kampung menunjukkan bahwa pelayanan surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat sudah dilaksanakan, namun standar pelayanan yang sesuai dengan regulasi belum disusun.

### **2.2. Solusi**

Solusi yang ditawarkan adalah menyelenggarakan kegiatan pengabdian mengenai Standar Pelayanan Minimal Kampung yang mencakup pengertian SPM Kampung, dasar hukum, tujuan dilaksanakan SPM Kampung, jenis-jenis SPM Kampung, serta pejabat penyelenggaraan SPM Kampung.

### **2.3. Metode Pelaksanaan**

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada tanggal 1-20 September 2025 dengan menggunakan metode ceramah, tanya jawab, diskusi, dan pemecahan masalah. Peserta kegiatan berjumlah 15 orang yang terdiri dari Kepala Kampung, Sekretaris Kampung, dan aparat kampung lainnya.

#### **2.3.1. Tahap Persiapan**

Tahap persiapan dilaksanakan pada tanggal 1-10 September 2025 dengan kegiatan:

- a. Koordinasi dengan Kepala Kampung dan aparat kampung untuk menyepakati jadwal dan tempat pelaksanaan kegiatan.
- b. Observasi awal melalui diskusi informal untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman peserta tentang SPM Kampung.

- c. Penyiapan materi pelatihan, lembar kerja, dan instrumen evaluasi (kuesioner dan lembar observasi).

### 2.3.2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan pada tanggal 11-15 September 2025 selama 5 hari (total 20 jam pelatihan) dengan rincian kegiatan:

- a. Pemaparan materi (Hari 1-2): Menyampaikan materi tentang pengertian SPM Kampung, dasar hukum, tujuan, jenis-jenis SPM, dan pejabat penyelenggara menggunakan metode ceramah dan tanya jawab.
- b. Diskusi dan identifikasi masalah (Hari 3): Peserta berdiskusi untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan publik di Kampung Asei Kecil dan permasalahan terkait standar pelayanan.
- c. Pelatihan penyusunan SPM (Hari 4-5): Peserta berlatih menyusun draft dokumen SPM Kampung dengan pendampingan Tim Pengabdian FISIP UNCEN.

### 2.3.3. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilaksanakan pada tanggal 16-20 September 2025 melalui:

- a. Penilaian pemahaman: Menggunakan kuesioner untuk mengukur pemahaman peserta tentang materi SPM Kampung sebelum dan sesudah pelatihan.
- b. Observasi partisipasi: Mengamati keaktifan dan kemampuan peserta selama diskusi dan penyusunan draft SPM menggunakan lembar observasi.
- c. Tindak lanjut: Memberikan modul rujukan dan rekomendasi untuk implementasi SPM Kampung.

### 2.3.4. Indikator Keberhasilan

Kegiatan dinyatakan berhasil apabila:

- a. Minimal 80% peserta mampu memahami tahapan penerapan SPM Kampung sesuai format yang diberikan.
- b. Minimal 70% peserta mampu menyusun draft dokumen SPM Kampung secara berkelompok.
- c. Terdapat peningkatan pemahaman peserta yang diukur melalui perbandingan hasil kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan.

### 2.3.5. Instrumen Evaluasi

Instrumen yang digunakan meliputi:

- a. Kuesioner: Untuk mengukur pemahaman peserta tentang SPM Kampung sebelum dan sesudah kegiatan.
- b. Lembar observasi: Untuk mencatat tingkat partisipasi dan kemampuan peserta selama diskusi dan pelatihan.
- c. Lembar penilaian: Untuk menilai kelengkapan dan kesesuaian draft SPM Kampung yang disusun peserta.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Tahap Persiapan

Kegiatan diawali dengan kunjungan ke Kantor Kepala Kampung Asei Kecil pada tanggal 1-10 September 2025 untuk mendapatkan informasi awal terkait pelayanan publik yang telah dilakukan. Koordinasi dengan Kepala Kampung menghasilkan kesepakatan jadwal pelaksanaan kegiatan dan identifikasi kebutuhan pelatihan.

Observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan surat menyurat kepada masyarakat sudah dilaksanakan, namun standar pelayanan yang sesuai dengan regulasi belum disusun secara formal. Tim pengabdian juga melakukan penyiapan materi pelatihan berupa slide presentasi, modul SPM Kampung, lembar kerja penyusunan alur pelayanan, serta instrumen evaluasi berupa kuesioner dan lembar observasi.

### **3.2. Tahap Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada tanggal 11-15 September 2025 dengan diawali sambutan Kepala Kampung, pembukaan, pemberian materi, pendampingan pembuatan alur pelayanan publik, dan penutup.

#### **3.2.1. Pemaparan Materi SPM Kampung**

Materi disampaikan dengan metode ceramah menggunakan slide atau power point. SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat desa secara minimal. SPM Desa dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dan sebagaimana dijelaskan dalam berbagai studi implementasi, bertujuan untuk mempermudah pelayanan, meningkatkan keterbukaan pelayanan, dan efektivitas pelayanan.

Tujuan SPM Desa adalah untuk mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat, memberikan pelayanan sesuai kewenangannya, dan sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Jenis-jenis SPM Desa meliputi penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, penyederhanaan pelayanan, dan pengaduan masyarakat.

Fasilitas pelayanan publik, menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017, harus lebih didekatkan pada masyarakat sehingga mudah dijangkau dengan tetap mengutamakan kualitas dan mutu pelayanan. Penyederhanaan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan kemampuan sumber daya manusia di desa/kampung, dan seperti yang ditekankan Satria (2021), selektivitas dalam pelaksanaan harus mempertimbangkan sarana prasarana pendukung seperti loket pendaftaran, tempat pemasukan berkas dokumen, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pelayanan pengaduan, ruang tunggu, dan perangkat pendukung lainnya.

#### **3.2.2. Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan**

Pemaparan materi tidak hanya diberikan kepada aparat dan kepala kampung, tetapi juga dapat diberikan kepada masyarakat kampung sehingga dapat memberikan wawasan dalam mengikutsertakan masyarakat menjadi penting. Peraturan Menteri Desa Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa pada pasal 94 ayat (1) huruf a menjelaskan bahwa pengawasan partisipatif dilakukan oleh masyarakat desa.

Penelitian terdahulu (Fatkhurohman, 2018) menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelayanan publik di pemerintahan desa seharusnya dilakukan untuk mencegah penyalahgunaan wewenang, meskipun tidak dinyatakan secara eksplisit dalam regulasi.

#### **3.2.3. Diskusi dan Tanya Jawab**

Selama kegiatan berlangsung, peserta menanyakan berbagai hal terkait implementasi SPM. Pertanyaan mengenai pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa hal ini belum dilaksanakan di Kampung Asei Kecil. Penjelasan mengenai mekanisme pengaduan masyarakat diharapkan dapat mendorong masyarakat memberikan masukan atau umpan balik dari kegiatan pelayanan yang telah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat merupakan sarana umpan balik bagi pemerintah desa guna meningkatkan kualitas pelayanan, dan pemerintah desa harus memfasilitasi dan mengkoordinasikan pengaduan masyarakat paling lama 3 (tiga) hari kerja.

Peserta juga menanyakan cara mengisi data kependudukan dan pertanahan dalam Buku Administrasi Kependudukan dan Buku Tanah Kas Desa. Penjelasan terperinci membuat peserta memahami pentingnya data yang dicatat secara baik dan terperinci sehingga memudahkan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Peserta juga menjadi paham bahwa harus ada sarana prasarana yang mendukung pelayanan sesuai standar pelayanan publik.

#### **3.2.4. Pendampingan Penyusunan Alur Pelayanan**

Tim Pengabdian FISIP UNCEN memberikan simulasi penyusunan alur pelayanan publik dengan mengajak peserta menjelaskan macam-macam pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah kampung. Pemberdayaan aparatur, menurut Satria (2021), dapat diselenggarakan antara lain melalui pendidikan dan pelatihan yang berfungsi meningkatkan kualitas manajerial dan profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Simulasi ini diarahkan sesuai dengan Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 sehingga diharapkan dapat menyusun SOP dengan tahapan yang dirancang secara rinci, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi data, hingga penyelesaian layanan.

Proses pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan Tebay et al. (2024), dimulai dari pengajuan berkas oleh pemohon, dilanjutkan dengan verifikasi kelengkapan dokumen, pemrosesan oleh Kasie/Kaur, otorisasi pimpinan, administrasi dokumen (penomoran dan cap), hingga distribusi kepada pemohon. Alur pelayanan yang telah disusun mencakup enam tahap yaitu menerima permohonan, verifikasi dokumen, proses administrasi, otorisasi pimpinan, administrasi dokumen, dan distribusi hasil dokumen. Pada tahap verifikasi dokumen, aparat kampung memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dan apabila berkas sudah lengkap maka berkas diterima untuk diproses, namun apabila berkas tidak lengkap maka berkas ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.



Gambar 1. Sosialisasi materi penerapan SPM oleh tim pengabdian FISIP UNCEN, diikuti 15 aparat kampung

### 3.3. Tahap Evaluasi dan Implikasi

Evaluasi kegiatan dilakukan pada tanggal 16-20 September 2025 melalui pengukuran pemahaman peserta menggunakan kuesioner, observasi partisipasi selama kegiatan, dan penilaian terhadap draft alur pelayanan yang disusun peserta. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta mampu memahami konsep SPM Kampung dan menyusun alur pelayanan publik yang terstruktur.

Dengan adanya alur pelayanan publik yang terstruktur, diharapkan pelayanan yang dilakukan oleh aparat dan kepala kampung dapat berjalan secara efektif, efisien, dan transparan dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Pentingnya standardisasi pelayanan administrasi juga ditegaskan oleh Renyaan (2023) yang menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kota Jayapura masih menghadapi berbagai tantangan dalam hal aksesibilitas dan efisiensi. Standardisasi proses pelayanan menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal, terutama di wilayah Papua yang memiliki karakteristik geografis dan demografis yang unik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan aparat desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Rahmi, 2023). Implementasi SPM diharapkan dapat meminimalisir hambatan dan meningkatkan pelayanan publik di Kampung Asei Kecil. Lebih lanjut, pengalaman serupa dalam digitalisasi pelayanan publik di Papua menunjukkan bahwa intervensi pendampingan dan pelatihan aparatur memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kapasitas pelayanan (Renyaan, 2022). Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini diharapkan tidak hanya memberikan pengetahuan teoretis, tetapi juga keterampilan praktis dalam mengimplementasikan SPM secara konsisten dan berkelanjutan di Kampung Asei Kecil.

## 4. KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan penerapan Standar Pelayanan Minimal berhasil meningkatkan pemahaman dan kemampuan aparatur Kampung Asei Kecil dalam menyusun alur pelayanan

publik sesuai regulasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan keterampilan administrasi dan kesadaran pentingnya pelayanan berbasis standar. Pendampingan lanjutan diperlukan agar sistem pelayanan yang telah disusun dapat diimplementasikan secara berkelanjutan..

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih yang telah mendukung proses pendanaan kegiatan. Terima kasih kepada Pemerintah Kampung Asei Kecil Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura yang telah memberikan izin kepada Tim Pengabdian FISIP UNCEN untuk melakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fatkhurohman. (2018). Pengawasan pelayanan publik di pemerintahan desa. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Firhansyah, F., Maulana, D., & Bida, O. (2023). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pemenuhan Kebutuhan Pokok Air Minum di Kabupaten Paser. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(4), 369-380.
- Nur, M., Agustian, D., & Kefi, H. (2022). Penyuluhan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Desa di Desa Nifuboke Kabupaten Timor Tengah Utara. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 294-298. <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/bernas/article/view/1829>
- Rahmi, R. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Mangkupum Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *Jurnal Administrasi Publik Borneo*, 9(3), 277-290.
- Renyaan, D. (2022). Digitalisasi kios sembako masa pandemi Covid-19 di Pasar Kaget Koya Barat-Kota Jayapura, Papua. *Jurnal Pengabdian Ahmad Yani STTI*, 2(2), 2798-6233.
- Renyaan, D. (2023). Evaluation of collaborative tourism management during a pandemic. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 272-286. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v6i2.46243>
- Renyaan, D. (2023). Services for population administration in the City of Jayapura. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(3), 88-97. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i3.79>
- Satria, A., Rosnani, T., Pasca, P., Magister, S., Untan, M., & Magister, P. (2021). Pemberdayaan SDM aparatur pemerintahan desa. In *Proceeding Seminar Bisnis, Seri (5)* (pp. 1-11). <https://tinyurl.com/2nszwme6>
- Syamsudin, M. (2021). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Masyarakat Desa Ujung Kempas Kecamatan Ketungau Hulu. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 19(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v19i1.474>
- Tebay, V., Renyaan, D., Motto, D. N., Muttaqin, M. Z., Duwiri, J. C., & Yaung, J. C. K. (2024). Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan Minimal kepada Aparatur Kampung di Kampung Nendali Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura. *Jurnal Inovasi Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(2), 263-268. <https://doi.org/10.54082/jipppm.644>
- Sumber Pertaturan dan Website Pemerintah
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa perlu diaktifkan. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--penerapan-standar-pelayanan-minimal-desa-perludiaktifkan>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Menteri Desa Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.